



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000
- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: CV Alfabeta, 2002
- Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara 2003
- Anatan Lina, *Service Excellence*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Assauri Sofjan, SE, M. B. A, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996
- Bactiar, *Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No.1
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009
- <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam//>
- Dami, S.P.MBA, *Pengantar Bisnis*, Pekanbaru: Benteng Media, 2014
- Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung : AL -Jumanatul Ali ,2004
- Departemen Agama, *Al- Qur'an Karim*, ,Bandung : Jamanatul Ali-art ,2004.
- Dr. dr. H. Boy S. Sabarguna, Mars, *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta: Sagung Seto
- Dr. Ir. H. Limakkrisna Nanda, MM. CQM dan Dr. Ir. Susilo Hary Wilhelmus. MM. IAI, *Manajemen Pemasran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012
- Drs. M. N. Nasution, M. Sc.,A.P.U, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Dwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data dan SPSS17*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999, cet. Ke-1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Firdaus Muhamad, S.P. M.M, *Manajemen Agribisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Hasibuan Malayu S.P., *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara ,2005
- Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV Alfabeta, 2005
- Imam Abdullah, hafizhahullahu ta'ala (<http://buletin.alilmu.net> ketika saudara kita sakit,2007
- Ir Sutarno, M. Sc., *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014
- Jr Gilbert, A Churchill, *Dasar- Dasar Riset Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2005
- Juliansyah, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013
- Kasmir, S.E., M.M, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005
- Kotler, P, Dan Keller, K. L., *Manajemen Pemasaran edisi 12. Jilid 2*, Jakarta: Pt Indeks, 2007
- Levelock dan Wright, *Manajemen Pemasaran*,
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen PemasaranJasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2011
- M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.
- M.A, J., Supranto, *Statistic Teori dan Aplikasi* Jakarta: Erlangga, 2009
- Majid Abdul Suharto, *Costumer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Malau Harman, Ph. D. *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT.RajaGrafindo, 2010.
- Mokhammad Arifin, dkk, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan* (Jurnal Ilmiah Kesehatan : Vol V, No, 2 September 2013), h. 1978-3167
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999
- Mujahidin Akhmad, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara, dan Pasar*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nadia, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bara-Bara Makasar*: Universitas Hasasnuddin Makasar

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.

Philip Kothler , *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Salemba Empat, 2002

Priyanto Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Penerbit Medikom, 2008.

Prof. Dr. Assauri Sofjan, *Strategic Marketing*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012

Prof. Dr. dr. S. Supriyanto, MS. Ermawaty, *Pemasaran Jasa Kesehatan*, Jakarta: Andi Offset, 2010

Prof. Dr. Jasfar Farida, M.E., *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005

Ratnasari Tri Ririn, S.E., M. Si. Dan Mastuti H. Aksa, S.IP., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016

Riofita Hendra, MM, *Strategi Pemasran*: Pekanbaru: Cv Mutiara Pesisir Mutiara, 2015

Satori Djama'ah, *Metodology Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara, 2007

Sukardi, *Met odology Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011

Thamrin dan Francis, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013

Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2014

Departemen Agama RI, *Al- Qur'an danTerjemahnya*, (Bandung : AL -Jumanatul Ali ,2004) Hal .71

<http://memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html>
(diakses pada 13 April 2017 pukul 06:14)

Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008

Tjiptono Fandy , *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001

Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003

Wiludjeng Irma Nila Sari, *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006